

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

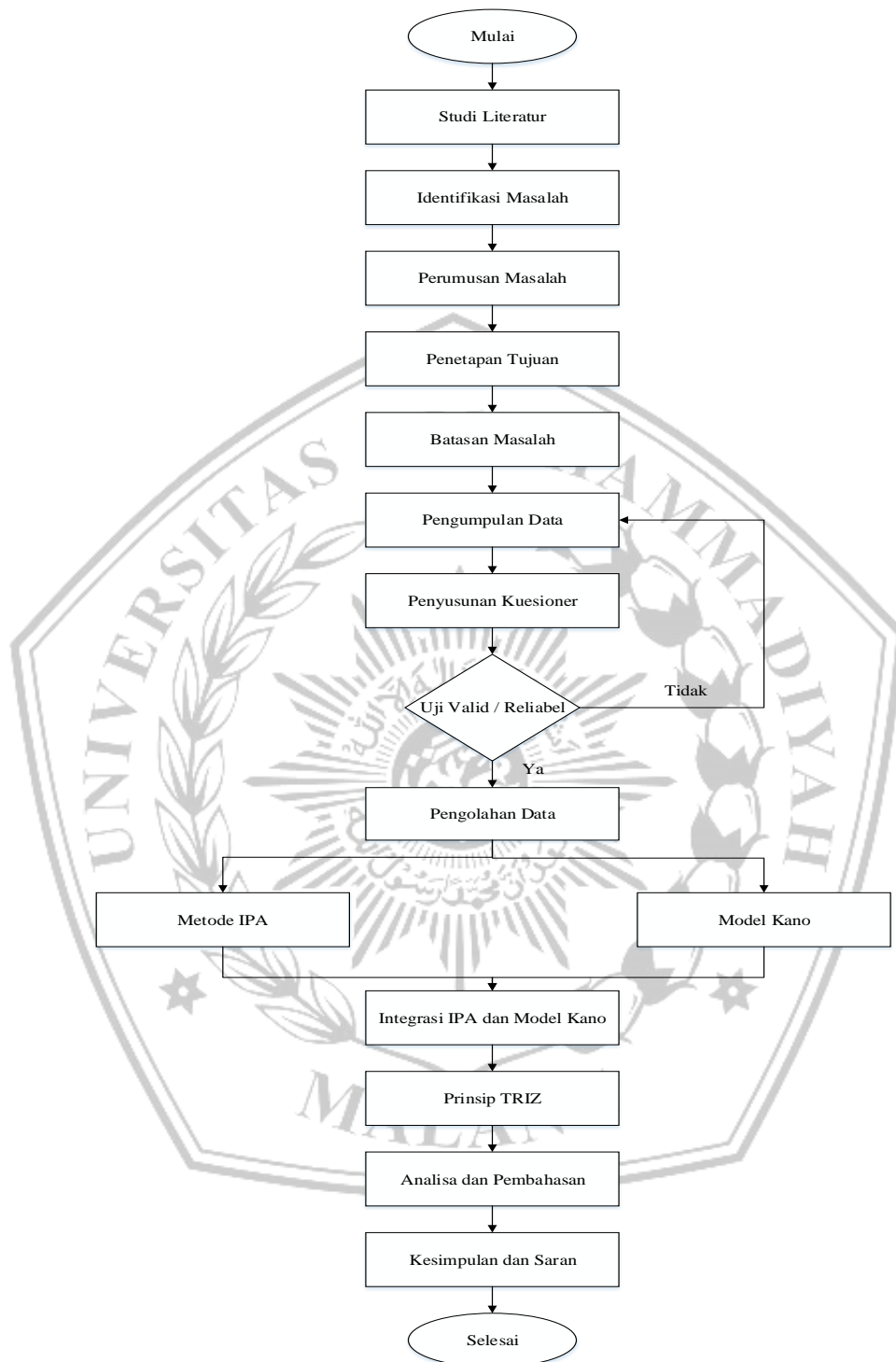
3.1 Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di Wahana Express yang kantor pusatnya beralamat di Jalan Raya Bunut Wetan No 749, Krajan, Bunut Wetan, Kecamatan Pakis, Malang, Jawa Timur, Indonesia. Sedangkan untuk pengambilan data dilakukan secara umum untuk semua pengguna Wahana Express.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan kuesioner. Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data secara langsung dari pelanggan yang pernah memakai jasa Wahana Express mengenai persepsi dan harapan mereka. Selain itu juga penelitian ini akan melakukan observasi langsung dengan cara melakukan wawancara dengan pelanggan yang memakai jasa Wahana Express serta pihak dari perusahaan terkait masalah apa saja yang masih dialami oleh Wahana Express.

3.3 Prosedur Penelitian



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

3.3.1. Studi Literatur

Studi Literatur bertujuan untuk memahami teori sehingga mendapatkan informasi yang lebih akurat secara teoritis dan digunakan untuk menunjang penyelesaian masalah yang sesuai dengan kondisi pada perusahaan. Pada tahap ini dilakukan studi terhadap buku, jurnal penelitian dan skripsi dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kualitas layanan pada jasa logistik. Penelitian ini menggunakan referensi dari jurnal oleh Shahin and Pourhamidi (2011) yang berjudul “Service TRIZ: an approach for service quality design – with a case study in the hospitality industry”, Oktaviani and Zadry (2016) yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah dengan Kano, Analisis Kuadran dan TRIZ pada Bank Negeri Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang”, dan WIDYAWATI (2018) yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan Model Kano di PT POS Indonesia (Persero) Magetan”.

3.3.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah bertujuan untuk mengetahui masalah-masalah yang terjadi di Perusahaan. Masalah yang teridentifikasi di Wahana Express adalah masih banyaknya terdapat keluhan dari pelanggan baik berupa paket mereka yang tidak sampai sesuai dengan janji yang diberikan dan berupa keadaan barang konsumen yang rusak atau cacat.

3.3.3. Perumusan Masalah

Tahap perumusan masalah merupakan tahap dimana akan ditetapkan sebuah permasalahan yang akan dibahas dan mencari solusinya. Selain dilakukan identifikasi masalah, maka selanjutnya adalah mencari cara bagaimana meningkatkan kualitas layanan yang ada pada Wahana Express agar dapat memuaskan pelanggan serta atribut apa saja yang perlu ditingkatkan oleh Wahana Express.

3.3.4. Menentukan Tujuan Penelitian

Pada tahap tujuan penelitian disesuaikan dengan rumusan masalah yang didapatkan peneliti di perusahaan, yaitu untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Wahana Express dan menentukan atribut yang perlu ditingkatkan oleh Wahana Express.

3.3.5. Batasan Masalah

Pada tahap ini peneliti memberikan batasan berupa tidak membahas mengenai analisis biaya dalam usulan peningkatan kualitas layanan.

3.3.6. Pengumpulan Data

3.3.6.1. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara kepada konsumen di Wahana Express untuk menentukan atribut dalam penyusunan kuesioner dan atribut apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pada Wahana Express. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui bagaimana harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan jasa Wahana Express.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini berupa profil perusahaan, sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, alamat perusahaan dan waktu proses pelayanan konsumen.

3.3.6.2. Wawancara dengan Manajemen Kantor dan Beberapa Pelanggan

Pada tahap ini peneliti melakukan wawancara terhadap pihak pelanggan dan manajemen di Wahana Express Cabang Malang. Peneliti menanyakan kepada pelanggan yang pernah memakai jasa Wahana Express sebagai pengirim dan pernah melakukan transaksi minimal satu kali. Mengajukan beberapa pertanyaan terkait pendapat pelanggan terhadap pelayanan Wahana Express selama ini berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kepada para pelanggan sebagaimana yang sudah disebutkan dalam sub bab sebelumnya.

3.3.6.3. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah responden pada penelitian ini diambil menurut Supranto (2001), yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang baik dapat ditentukan dengan cara, jumlah pertanyaan dalam kuesioner (atribut) dikali lima (5) sampai sepuluh (10). Jadi dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini, perhitungannya adalah $18 \text{ pertanyaan} \times 5 = 90$, maka sampel penelitian yang digunakan adalah

sebanyak 90 sampel. Dalam hal ini, digunakan skala 5 Likert untuk menilai tingkat kepentingan konsumen yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting (Nasution, 2010).

3.3.6.4. Perancangan Kuesioner

Kuisisioner digunakan sebagai media untuk memberikan jawaban dan penilaian yang sudah disediakan oleh peneliti kepada responden sebagai tolak ukur kualitas layanan pada Wahana Express. Penyusunan kuisisioner dilakukan setelah mengetahui atribut dari hasil wawancara saat melakukan identifikasi atribut konsumen. Kuesioner disebarkan dalam bentuk pertanyaan kepada responden. Kuesioner bersifat tertutup dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

1. Demografi Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia responden, jenis pekerjaan, intensitas pengiriman, tujuan pengiriman dan jenis kiriman.

2. Kuesioner IPA (*Importance Performance Analysis*)

Memiliki dua tingkatan yaitu kinerja nyata (kepentingan) dan kinerja harapan (kepuasan).

3. Kuesioner Kano

Pada pernyataan ini terdapat beberapa atribut pernyataan yang kedalam dua indikator yaitu fungsional dan disfungsional.

Dimensi yang digunakan dalam menyusun kuesioner ini adalah dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988) mengidentifikasi lima dimensi yang menggambarkan kepuasan pelanggan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memperoleh faktor-faktor yang berpengaruh pada hasil yang diperoleh dari dimensi kualitas jasa. Hasilnya disampaikan dalam bentuk diagram *kartesi* yang memiliki 4 kuadran. Berikut ini adalah atribut kuesioner yang telah disusun berdasarkan kondisi yang terdapat pada tempat penelitian :

Tabel 3.1 Atribut Kuesioner Penelitian

No	Atribut Layanan
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	
1	Ruang tunggu pelayanan Wahana Express yang nyaman, bersih dan rapi
2	Tempat parkir di tiap agen Wahana Express aman dan luas

3	Karyawan yang bekerja di Wahana Express berpenampilan rapi dan bersih
4	Alat transportasi untuk pengiriman paket dan surat memadai
5	Terdapat timbangan dan rincian biaya pengiriman paket untuk setiap spesifikasi produk
Reliability (Keandalan)	
6	Biaya pengiriman terjangkau dan sesuai dengan kualitas layanan
7	Wahana Express memiliki jam kerja operasional tepat waktu
8	Transaksi pembayaran mudah dilakukan
9	Cakupan wilayah pengiriman paket maupun surat luas di seluruh Indonesia
Responsiveness (Ketanggapan)	
10	Kemampuan karyawan Wahana Express dalam memberikan layanan sesuai standart layanan perusahaan.
11	Karyawan Wahana Express memberikan nomor resi untuk pelacakan barang pada bukti pengiriman
12	Daya tanggap karyawan Wahana Express dalam menanggapi keluhan konsumen cepat
13	Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada tiap konsumen yang melakukan pengiriman paket tidak lebih dari 5 menit agar antrian tidak menunggu lama
Assurance (Jaminan)	
14	Paket yang dikirimkan mendapatkan jaminan tanpa rusak dan tepat waktu sesuai tempat tujuan
15	Wahana Express menyediakan sistem tracking untuk pelanggan
16	Terdapat layanan komplain di setiap agen Wahana Express
Emphaty (Empati)	
17	Karyawan Wahana Express memahami sistem komputer di perusahaan
18	Petugas Customer Service memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan dengan baik dan sopan

3.3.6.5. Penetapan Skala

1. Kuesioner IPA (*Importance Performance Analysis*)

Skala yang digunakan adalah skala likert karena perilaku merupakan variabel kualitatif. Penggunaan skala likert menurut Sugiyono adalah skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut ketentuannya

Kinerja nyata

Kinerja harapan

5 = SB : Sangat Baik

5 = SP : Sangat Puas

4 = B : Baik

4 = P : Puas

3 = CB : Cukup Baik

3 = CP : Cukup Puas

2 = KB : Kurang Baik

2 = KP : Kurang Puas

1 = TB : Tidak Baik

1 = TP : Tidak Puas

Sumber : Wijaya (2011)

2. Kuesioner Model Kano

Pertanyaan dibagi menjadi dua macam, yaitu pertanyaan yang bersifat positif (*functional*) dan pernyataan yang bersifat negatif (*disfunctional*). Atribut – atribut yang ditanyakan pada kuesioner model kano sama dengan dimensi yang digunakan pada kuesioner IPA. Skala penilaian yang digunakan pada kuesioner Model Kano menggunakan skala sebagai berikut :

Fungsional

1 : Suka (bobot 5)

2 : Sudah Semestinya (bobot 4)

3 : Netral (bobot 3)

4 : Tidak Masalah (bobot 2)

5 : Tidak Suka (bobot 1)

Disfungsional

1 : Suka (bobot 1)

2 : Sudah Semestinya (bobot 2)

3 : Netral (bobot 3)

4 : Tidak Masalah (bobot 4)

5 : Tidak Suka (bobot 5)

3.3.6.6. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Tahap berikutnya adalah melakukan uji validitas dan Realibilitas untuk mengetahui kuesioner tersebut layak atau belum untuk disebarkan kepada responden.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner tersebut sudah valid atau tidaknya. Uji Validitas bisa diselesaikan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS. Kuesioner dikatakan valid apabila dalam perhitungan menggunakan *software* SPSS didapatkan nilai r hitung $\geq r$ tabel.

2. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner tersebut reliable atau tidak. Reliable yang dimaksud adalah kuesioner tersebut dapat diandalkan atau dapat dipercaya atau tidak. Uji Realibilitas bisa diselesaikan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Untuk menentukan realible atau tidak dapat dilihat dari nilai Alpha. Jika nilai

Alpha > 0,7 artinya realibilitas mencukupi dan jika nilai Alpha < 0,5 maka realibilitas tidak mencukupi.

3.3.7. Pengolahan Data

Pengolahan data berisi mengenai pengolahan data-data yang sudah dikumpulkan pada awal pengumpulan data. Selanjutnya data hasil pengolahan tersebut dianalisa untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada. Dimana metode yang digunakan peneliti memiliki fungsi yaitu Integrasi IPA dan Model Kano, dimana kedua metode tersebut akan di integrasikan untuk merumuskan strategi prioritas penyelesaian atribut-atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan mengkombinasikan hasil metode IPA dan Model Kano untuk setiap atribut pelayanan. sedangkan TRIZ digunakan untuk pemecahan masalah dengan cara mengeliminir kontradiksi sehingga mampu menghasilkan solusi yang inovatif (Chai *et al.*, 2005).

1. Perhitungan Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan bisa dilihat pada persamaan (1) dalam bab sebelumnya.

Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen, dengan rumus dapat dilihat pada persamaan (2) dan (3) dalam bab sebelumnya.

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus dapat dilihat pada persamaan (4) dan (5) dalam bab sebelumnya. Selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat kedalam diagram kartesius yaitu sebuah matrix *importance performance* yang terdiri dari empat kuadran. Hal ini dilakukan untuk mengetahui atribut – atribut yang berada di kuadran I, II, III dan IV dan mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama (atribut yang berada di kuadran I).

2. Perhitungan Model Kano

Bertujuan untuk mengkategorikan atribut kepuasan pelanggan kedalam kategori Kano, sehingga dapat memberikan usulan strategi pada faktor yang menjadi prioritas perbaikan

- Evaluasi Model Kano

Tahap ini dilakukan penggabungan pertanyaan tiap atribut antara kuisioner *functional* dan *disfunctional*. Identifikasi ini bertujuan untuk mengetahui jumlah *grade* dan jenis *grade* masing-masing atribut dari tiap responden. Penentuan ini menggunakan tabel evaluasi *kano* yang dapat dilihat pada tabel 2.1 dalam bab sebelumnya.

- Penentuan Kategori Kano

Setelah mengelompokkan tiap atribut di tiap responden, langkah selanjutnya menentukan *grade* tiap atribut dari keseluruhan jumlah responden pemakai jasa Wahana Express. Menentukan kategori *kano* untuk tiap atribut dengan menggunakan *Blauth Formula* menurut Walden (1993).

- Dari hasil perhitungan, koefisien kepuasan konsumen dapat dicari dengan rumusan (Wu, Wang, Liu, & Pan, 2015) dapat dilihat pada persamaan (6) dan (7) dalam bab sebelumnya.

3. Integrasi metode IPA dan Model Kano

Setelah diketahui hasil dari IPA pada kuadran I, II, III dan IV serta diketahui atribut-atribut yang termasuk dalam kategori Kano yaitu must-be, one-dimentional, Atractive, maka langkah selanjutnya adalah mengintegrasikan hasil dari kedua metode tersebut. Model integrasi dalam dilihat pada gambar 2.3 dalam bab sebelumnya. Prioritas pengembangan diperoleh dengan cara mengkombinasikan hasil klasifikasi matriks IPA dan klasifikasi model Kano dari setiap atribut pelayanan dan mengkasifikasikannya ke dalam 12 kategori dengan tingkat prioritas masing-masing seperti pada tabel 2.2

4. Prinsip TRIZ

Berdasarkan hasil yang didapat dari integrasi metode IPA dan Model Kano, selanjutnya adalah membuat alternatif perbaikan atau solusi menggunakan prinsip TRIZ. Kategori atribut yang diambil adalah yang masuk dalam kategori

ditingkatkan kinerjanya sesuai pada hasil integrasi metode IPA dan Model Kano. Langkah-langkahnya adalah :

- Tahap 1 : Analisis Masalah Solusi Awal
Pada tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan permasalahan layanan. Di analisis mulai dari permasalahan atribut, tujuan atribut yang diharapkan, sampai dengan solusi awal penyelesaian atribut.
- Tahap 2 : Pemodelan Masalah Layanan
Tahap selanjutnya adalah tahap memodelkan permasalahan layanan dengan menggunakan diagram fungsi. Diagram fungsi ini bertujuan untuk melihat sebab akibat dari solusi permasalahan awal yang disusun pada tahap sebelumnya.
- Tahap 3 : Analisis Kontradiksi
Pada tahap ini dilakukan analisis berdasarkan hasil yang didapatkan dari permodelan masalah layanan berupa kontradiksi. Kontradiksi yang dihasilkan dalam model layanan tersebut terdiri dari dua macam yakni *Improving Feature* dan *Worsening Feature*. *Improving Feature* merupakan suatu karakteristik layanan jika diperbaiki akan menimbulkan permasalahan lain. Permasalahan lain pada *Improving Feature* dikenal dengan *Worsening Feature*. Pemilihan kontradiksi didasarkan pada pengertian yang ada pada 39 parameter TRIZ (dalam tabel 2.4).
- Tahap 4 : Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan 40 Prinsip TRIZ
Setelah dilakukan analisis kontradiksi maka tahap selanjutnya mengeliminasi kontradiksi TRIZ berdasarkan hasil dari 40 prinsip TRIZ (pada tabel 2.3). Sebagaimana dilihat dalam matrix kontradiksi TRIZ (pada tabel 2.5) angka dalam persilangan matrix akan diurutkan berdasarkan prioritas tertinggi dalam menentukan usulan. Arti hasil dari *all* adalah kedua parameter tersebut tidak memiliki hubungan kontradiksi.
- Tahap 5: Usulan Solusi Perbaikan Kualitas Layanan
Tahap ini dilakukan berdasarkan hasil eliminasi kontradiksi prinsip TRIZ pada tahap sebelumnya.

3.3.8. Analisa Hasil dan Pembahasan

Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel maka melakukan pengolahan data IPA dengan menghitung kinerja dan kepentingan layanan pada Wahana Expres. selain itu juga melakukan pengkategorian kuisisioner kano dengan metode *Blauth's formula*. Lalu diintegrasikan antara kedua metode. Jika sudah diketahui kategori apa saja yang harus diutamakan untuk dilakukan perbaikan. Kemudian hasil prioritas tersebut dapat digunakan sebagai langkah membuat usulan peningkatan kualitas pelayana dengan menggunakan metode TRIZ.

3.3.9. Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir dari penelitian ini adalah membuat kesimpulan dan pengolahan data yang telah dianalisa dan dibahas. Kemudian membuat saran perbaikan kepada manajemen dari Wahana Express Cabang Malang untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

